

USER MANUAL

CGM CUSTOMER WORLD



Inhoud

1 CGM CUSTOMER WORLD	3
2 HOE WORDT U LID VAN CGM CUSTOMER WORLD?	3
2.1 REGISTRATIE BIJ CGM LIFE (EUROPA).....	4
2.1.1 Hoogste beveiliging	6
2.1.2 Standaardbeveiliging	7
2.1.3 Registratie met reeds bestaande CGM LIFE-ID.....	8
2.2 REGISTRATIE ZONDER CGM LIFE (VERENIGDE STATEN)	9
2.2.1 Registratie.....	9
2.3 ACTIVERING VAN UW ACCOUNT	10
3 FUNCTIONALITEITEN VAN CGM CUSTOMER WORLD.....	11
MELDINGENCENTRUM.....	11
GEBRUIKERSMENU.....	14
3.1 HELPCENTRUM	14
3.1.1 Een ticket aanmaken	15
3.1.2 Ticketcategorieën bewerken	16
3.1.3 Mijn tickets	17
3.1.4 Kennisbank.....	19
3.1.5 Downloadzone	20
3.2 IDEEËNRUIMTE	20
3.2.1 Aanmaak van nieuwe ideeën.....	21
3.2.2 Mijn ideeën verwijderen	21
3.2.3 Mijn ideeën filteren	21
3.2.4 Stemmen op ideeën.....	21
3.2.5 Feedback.....	21
3.2.6 Citeren	22
3.2.7 Mijn feedback verwijderen/bewerken	22
3.2.8 Ideeën en categorieën volgen	22
3.3 DOCUMENTATIECENTRUM.....	22
3.3.1 Factuuroverzicht	22
4 ADMINISTRATIE	24
4.1 ADMINISTRATIE	24

In dit document wordt omwille van de leesbaarheid de mannelijke vorm gebruikt bij het verwijzen naar personen. Uiteraard heeft de informatie betrekking op leden van alle geslachten.

De namen van personen en andere gegevens die in de voorbeelden en schermweergaves worden gebruikt, zijn fictief. Overeenkomsten met echte namen en gegevens berusten op toeval, tenzij anders vermeld.

Deze gebruikershandleiding heeft betrekking op versie 1.3.17 van CGM Customer World.

1 CGM Customer World

CGM Customer World is het klantenportaal van CompuGroup Medical en biedt u de mogelijkheid om de communicatie met CGM-support te vereenvoudigen. Via een oplossingsgericht ticketsysteem kunt u snel problemen definiëren en die als ticket met een probleemomschrijving naar het supportteam sturen.

Voor alle CGM-klanten die CGM-producten gebruiken, is het klantenportaal 'CGM Customer World' een centraal systeem voor de vervulling van alle klantenbehoeften. Dat geldt voor vereisten met betrekking tot aankoop, probleemregistratie en -verwerking, verzoeken en contractaangelegenheden. CGM Customer World is 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk, zodat de dagelijkse taken die verband houden met een zakenrelatie met CGM op elk moment, in de kortst mogelijke tijd en met het grootst mogelijke gebruiksgemak kunnen worden afgehandeld. Bovendien kan de status van verzoeken weergegeven worden en kunnen alle tickets die reeds door hun hele organisatie zijn ingediend, weergegeven en verwerkt worden. Het is dus geen ticketsysteem waarin u alleen uw eigen tickets kunt raadplegen, maar ook de tickets die al door collega's uit uw organisatie zijn aangemaakt, en hun oplossingen, zijn zichtbaar. Dat is een duidelijk voordeel, dat de interne communicatie tot een minimum beperkt.

Naast dit ticketportaal biedt CGM Customer World nog meer functies, waaronder het CGM-forum en de CGM-ideeënruimte. Daar kunt u in contact komen met andere klanten en informatie uitwisselen over functionaliteiten, producten en andere interessante onderwerpen. In de Ideeënruimte kunt u ook uw wensen voor de verdere ontwikkeling van CGM-producten kenbaar maken en meebepalen hoe de toekomst van de producten eruit zal zien. Op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat u tevreden blijft over de functionaliteiten van onze producten.

Via CGM Customer World kunnen wij de relatie klant-medewerker versterken, uw problemen snel oplossen, u op de hoogte houden van de actuele status van de producten en actief inspelen op uw wensen en behoeften.

Wij verheugen ons op de toekomstige samenwerking binnen CGM Customer World en kijken ernaar uit dat u nu ook deel wilt gaan uitmaken van onze CGM Customer World.

2 Hoe wordt u lid van CGM Customer World?

Om u te laten verwelkomen binnen CGM Customer World, gaat u naar de volgende link: <https://customerworld.cgm.com/home/login>. Gebruik daarvoor altijd de internetbrowsers Google Chrome (86.0.4240.111+) of Firefox (82.0+). Deze link brengt u naar onze CGM-klantenwereld.

Bij uw eerste bezoek wordt u gevraagd om uw regio te selecteren.

SELECTEER UW REGIO



Selecteer uw regio, we hebben die nodig om de toepassingsinstellingen aan te passen aan uw locatie.

U kunt uw regio achteraf wijzigen door onderaan de pagina op 'SELECTEER UW REGIO' te klikken.

Verenigde Staten

EUROPA

Afhankelijk van uw regio, bieden wij verschillende login-/registratiemethodes aan. U kunt uw regio achteraf altijd wijzigen door te klikken op *Selecteer uw regio* in de voettekst onderaan de pagina.

ALGEMENE VOORWAARDEN

IMPRESSUM & PRIVACYBELEID

CONTACT

SELECTEER UW REGIO

2.1 Registratie bij CGM LIFE (Europa)

Als u voor Europa kiest, registreert u zich via CGM LIFE. In dat geval gebruiken we single sign on, wat betekent dat we een CGM LIFE-ID gebruiken voor de login. Dat betekent dat de eerste vereiste om in te loggen bij CGM Customer World is dat u uw eigen CGM LIFE-ID aanmaakt. Om dat te doen, dient u enkel de link op de Customer World-homepagina te volgen of het CGM LIFE-loginportaal te openen op <https://customerworld.cgm.com/home/login>

Selecteer eerst de knop *Creëer CGM LIFE ID*.

E-mailadres *

Voer uw e-mail adres in.

Wachtwoord *



[Wachtwoord vergeten?](#)

CREËER CGM LIFE ID

LOG IN

Maak nu uw contactprofiel aan. Gebruik bij de registratie uw officiële e-mailadres en niet uw privéadres. De geboortedatum is niet relevant voor het gebruik van Customer World en kan op elke datum worden ingesteld.

**Maak uw CGM LIFE ID nu aan. **

In drie minuten naar een veilig medisch dossier.

Voornaam *

Achternaam *

Geboortedatum * 

E-mailadres *

Geslacht * 

Wachtwoord * 

Minstens 8 karakters, hoofdletter en kleine letters, minstens 1 nummer en een speciaal teken (!"#\$%&'()*@+-*"#><-)

Herhaal wachtwoord * 

☐ Ik heb de [Gebruikovereenkomsten CGM LIFE ID](#) en [Privacyverklaring CGM LIFE ID](#) gelezen en accepteer deze.

REGISTREER

ANNULEREN

Als u voor de eerste keer inlogt bij uw organisatie, wordt u gevraagd een Super PIN aan te maken. Deze Super PIN wordt gebruikt om het wachtwoord opnieuw in te stellen als u later uw toegangsgegevens verliest.

U hebt deze Super PIN ook nodig als u het wachtwoord van de account opnieuw wilt instellen. Ga tijdens het inloggen naar het veld *Wachtwoord vergeten* en geef uw klantnummer en de eerder gekozen Super PIN in. Vervolgens kunt u uw wachtwoord opnieuw instellen.

Belangrijk: Elk e-mailadres kan slechts een keer gebruikt worden in Customer World. Als een nieuwe account zich wil registreren met hetzelfde e-mailadres, zal de registratie niet werken! Alle geregistreerde medewerkers kunnen alle tickets van uw organisatie weergeven. Voor een nog beter overzicht kunnen tickets uit Customer World ook direct naar de distributielijst van uw team worden verstuurd met een CC-mail!

Na het aanvaarden van de LIFE-algemene voorwaarden en het privacybeleid, kunt u de registratie bij CGM LIFE voltooien door te klikken op *Registreer*.

In het volgende venster wordt u gevraagd om uw e-mailadres te bevestigen. Klik hiervoor op de link in de e-mail met als onderwerp *Bevestig uw CGM LIFE ID* die u na registratie hebt ontvangen.

Als u geen e-mail hebt ontvangen, kunt u die opnieuw aanvragen via klikken op de knop *E-mail opnieuw versturen*.

Bevestig e-mailadres

U zult binnen enkele ogenblikken een e-mail ontvangen op het volgende adres:

@cgm.om


Geen e-mail ontvangen?

Het kan een paar minuten duren voordat u het ontvangt. Controleer ook uw spam-map.

[E-mail opnieuw versturen](#)

Als u op de link in de e-mail klikt, wordt u doorgestuurd naar CGM LIFE. Geef uw wachtwoord in het wachtwoordveld in en activeer uw LIFE-ID door op de knop *Activeer CGM LIFE ID* te klikken.

Activeer uw CGM LIFE ID met uw wachtwoord.

Wachtwoord *



ACTIVEER CGM LIFE ID

U wordt nu gevraagd hoe u uw account wilt beveiligen.

Bescherming tegen ongeoorloofde toegang

Kies hoe u uw account wilt beveiligen.



Standaardbeveiliging

Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u het gemakkelijk resetten met behulp van uw e-mailadres. Door een beveiligingsvraag te stellen, kan uw identiteit extra worden beschermd.

☐ Beveiligingsvraag toevoegen (aanbevolen)

STANDAARDBEVEILIGING GEBRUIKEN



Hoogste beveiliging

Als u uw wachtwoord vergeet, kunt u het alleen resetten met je 24-cijferige Super PIN. Aangezien alleen uw in het bezit bent van de Super PIN, biedt deze optie de hoogste beveiliging voor uw gegevens.

GEBRUIK DE HOOGSTE BEVEILIGING

2.1.1 Hoogste beveiliging

Als u de hoogste beveiliging kiest, moet u bevestigen dat u uw Super-PIN en CGM-klantennummer hebt opgeslagen.

Super PIN instellen

Uw Super-PIN is voorlopig aangemaakt. U dient het nog te activeren. Wij raden u ten eerste aan de Super-PIN apart op te slaan of af te drukken.

E-mailadres

CGM klantnummer

Super-PIN

OPSLAAN

☐ Ik heb de Super-PIN en het CGM klantnummer afgedrukt/opgeslagen.

ACTIVEER SUPER-PIN

TERUG

Optioneel kunt u een beveiligingsvraag instellen.

Verhoog uw beveiliging door een beveiligingsvraag aan te maken. Als u de standaardbeveiliging gebruikt, moet u de beveiligingsvraag beantwoorden voordat u uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.

Als u de hoogste beveiliging gebruikt, moet u de beveiligingsvraag beantwoorden voordat u uw account opnieuw kunt instellen.

Selecteer een beveiligingsvraag.



Antwoord op de beveiligingsvraag

OPSLAAN

Nu wordt u gevraagd het venster te sluiten. U wordt niet doorgestuurd naar Customer World. U moet handmatig opnieuw navigeren naar Customer World en inloggen met uw gegevens. Daarna kunt u verdergaan met punt 2.3.

2.1.2 Standaardbeveiliging

Voordat u definitief wordt doorgestuurd van CGM LIFE naar CGM Customer World, dient u te bevestigen dat Customer World ook uw gegevens mag gebruiken. Tot de noodzakelijke gegevens behoren de voor- en achternaam en het e-mailadres. Met deze gegevens maken wij uw Customer World-account aan en koppelen die aan uw bestaande klantenaccount. Het is belangrijk dat u de gegevens doorgeeft, anders kunnen wij u niet duidelijk identificeren en kunnen de beheerders uw account niet activeren.

CGM Customer World heeft meer informatie nodig

Ik stem toe dat de volgende gegevens worden verstuurd naar CGM Customer World:

LIFE identificatie nummer

☒ **Persoonlijke gegevens**

☒ **E-mail**

DOORGAAN

2.1.3 Registratie met reeds bestaande CGM LIFE-ID

Als u reeds een CGM LIFE-ID hebt, kunt u die CGM LIFE-ID uiteraard opnieuw gebruiken. Wij gebruiken deze registratieprocedure zodat u zich op verschillende platformen binnen CGM kunt registreren.

Om u te registreren bij CGM Customer World, volgt u de link <https://customerworld.cgm.com/home/login> en komt u terecht op de homepage van CGM Customer World. Van daaruit kunt u naar de CGM LIFE-site gaan en de CGM LIFE-knop volgen.

E-mailadres *

Voer uw e-mail adres in.

Wachtwoord *



[Wachtwoord vergeten?](#)

CREËER CGM LIFE ID

LOG IN

Op de CGM LIFE-pagina kunt u vervolgens uw inloggegevens (e-mailadres en wachtwoord) ingeven en inloggen met de inlogknop. Aangezien u zich nog niet bij CGM Customer World hebt geregistreerd en de CGM LIFE-ID alleen voor andere functionaliteiten hebt gebruikt, dient u nu ook de gegevensoverdracht van CGM LIFE naar CGM Customer World goed te keuren. De noodzakelijke velden zijn naam, geboortedatum en e-mailadres. Wij hebben uw naam en e-mailadres nodig om u te kunnen identificeren bij Customer World en om een account voor u aan te maken. Het is daarom belangrijk dat u ons toestaat uw gegevens in deze stap te verwerken.

CGM Customer World heeft meer informatie nodig

Ik stem toe dat de volgende gegevens worden verstuurd naar CGM Customer World:

LIFE identificatie nummer

☒ Persoonlijke gegevens☒ E-mail

DOORGAAN

Nadat u op *Doorgaan* hebt geklikt en de gegevensoverdracht hebt goedgekeurd, wordt u teruggeleid naar CGM Customer World. Lees verder in hoofdstuk 2.3 voor de registratie bij Customer World.

2.2 Registratie zonder CGM LIFE (Verenigde Staten)

Als u voor de Verenigde Staten kiest, kunt u zich rechtstreeks via CGM Customer World registreren.

2.2.1 Registratie

Klik eerst op *Registreer nu*.

Inloggen

E-mail

Wachtwoord



[Wachtwoord vergeten?](#)

Nog geen account? [Registreer nu](#)

INLOGGEN

U wordt verzocht het volgende formulier in te vullen.

Registratie

Voornaam *

Achternaam *

E-mail *

Wachtwoord * 

Bevestig uw wachtwoord *

-  Min. 8 karakters
-  Min. 1 hoofdletter
-  Min. 1 kleine letter
-  Min. 1 speciaal karakter
-  Min. 1 cijfer

Hebt u reeds een account?

ZICH REGISTREREN

Nu zou u een e-mail moeten ontvangen met een bevestigingslink. Zodra u op de link hebt geklikt, wordt u doorgestuurd naar Customer World om de volgende stappen te voltooien.

2.3 Activering van uw account

Welkom bij Customer World! De registratie bij CGM LIFE is voltooid en u bent nu in het bezit van uw eigen CGM LIFE-ID. Om u aan de juiste klant toe te wijzen en u informatie te kunnen tonen over de door u aangekochte producten, vragen wij u om uw klantnummer en postcode in te geven op de startpagina.

U vindt uw rekeningnummer op alle facturen die u van CompuGroup Medical heeft ontvangen.

Na succesvolle invoer kunt u de gebruiksvoorwaarden en de informatie over gegevensbescherming van Customer World lezen. Voltooi de registratie bij CGM Customer World na aanvaarding ervan.

De registratie is nu voltooid en wij beschikken over alle noodzakelijke gegevens om u snel te kunnen ondersteunen. U wordt in de komende 24 uur geactiveerd door een beheerder van uw organisatie en hebt dan toegang tot alle functionaliteiten van CGM Customer World. Als u een activeringswachtwoord hebt ontvangen en dat correct hebt ingevoerd tijdens het inloggen, wordt u onmiddellijk geactiveerd en kunt u Customer World gebruiken. U kunt in deze stap ook de activeringscode ingeven.

Bijna klaar ...

Bedankt voor de registratie met uw e-mailadres. Het door u gebruikte e-mailadres staat niet in ons bestand. Vul de volgende informatie in zodat we u specifieke informatie over uw reeds gekochte producten kunnen laten zien.

Optionele activeringscode 

- ☐ Compufit: ik heb gelezen [CGM Customer World Gebruiksvoorwaarden](#) en de [CGM Customer World Privacyverklaring](#) en accepteer ze.

VERZENDEN

3 Functionaliteiten van CGM Customer World

Customer World is een klantenportaal dat voortdurend evolueert en nieuwe functies biedt.

Op het startscherm van CGM Customer World worden de beschikbare functies weergegeven. In elke widget vindt u een functie van Customer World. Klik op een widget om naar de overeenstemmende zone te navigeren.

			
Helpcentrum	Ideeën	Documenten	Webshop
Maak hier een ticket aan om uw verzoek in te dienen.	Wilt u uw product verbeteren? Hier kunt u uw ideeën delen.	Wilt u een overzicht van alle administratieve documenten, zoals facturen of contracten?	Wilt u een product kopen in de CGM Webshop? Hier wordt u doorverwezen naar de CGM Webshop.
OPLOSSING ZOEKEN	IDEE TOEVOEGEN	OVERZICHT WEERGEVEN	BEZOEK DE WEBSHOP ▾

Er wordt dan een nieuw tabblad geopend, dat u kunt sluiten door op het kruisje in het tabblad bovenaan te klikken.

Om de rubrieken te openen, hoeft u niet noodzakelijk terug te gaan naar de startpagina, maar kunt u de afzonderlijke rubrieken ook via het hoofdmenu in de linkerbovenhoek bereiken.

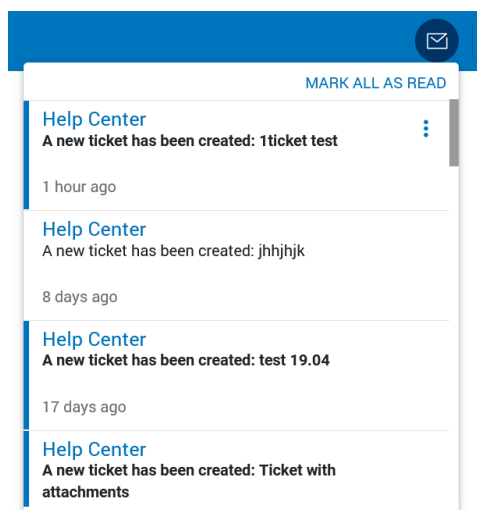


Afhankelijk van uw bedrijfseenheid, zullen niet alle hieronder beschreven zones voor u beschikbaar zijn.

Eerst willen we de functionaliteiten toelichten die u in de kop- en voettekst van de toepassing hebt.

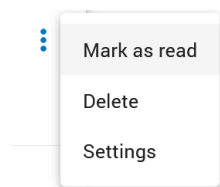
Meldingencentrum

Bij CGM Customer World hebben we twee manieren om u op de hoogte te brengen. Er zijn e-mail-meldingen en in-app-meldingen. U kunt toegang krijgen tot uw in-app-meldingen in de header van de applicatie.

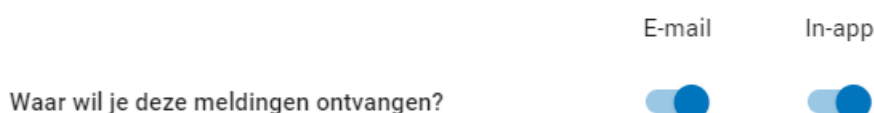


Deze meldingen zijn overal toegankelijk in CGM Customer World. Hier ontvangt u meldingen voor verschillende zaken die u kunt configureren in uw meldingsinstellingen. Als u op een melding klikt, wordt u doorgestuurd naar het overeenkomstige gedeelte van CGM Customer World. Ongelezen meldingen worden aangegeven door een blauwe balk aan de linkerkant van elke melding. U kunt alle meldingen als gelezen markeren door op de tekst *Alles markeren als gelezen* te klikken.

Als u op de drie blauwe stippen klikt die verschijnen als u over een melding navigeert, verschijnt er een menu met verschillende opties.



In dit menu kunt u nu de betreffende meldingen als gelezen markeren, verwijderen of de meldingsinstellingen openen. De instellingen zijn ook toegankelijk via het gebruikersmenu dat later zal worden beschreven. Ze zijn onderverdeeld in verschillende groepen, afhankelijk van de functies die voor u zijn ingeschakeld. In elke groep vindt u twee kolommen met schakelaars. U kunt voor elke melding aangeven via welke kanalen (in-app en/of e-mail) u de melding wilt ontvangen. U kunt een kanaal volledig deactiveren in de rij bovenaan genaamd *Waar wilt u deze meldingen ontvangen?*



Hieronder vindt u alle gevallen van meldingen en de uitleg:

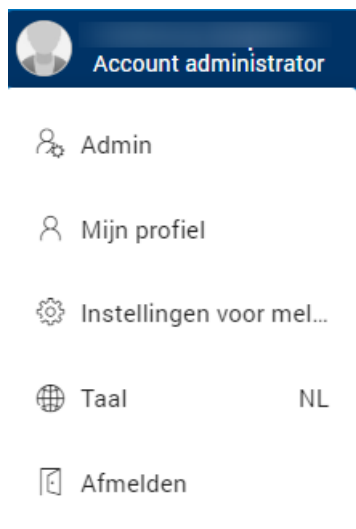
Helpcentrum	
Nieuwe tickets	U krijgt een melding bij elk nieuw ticket dat aangemaakt werd door een van uw collega's.
Uw ticket werd ontvangen	U krijgt een melding als een ticket dat u hebt aangemaakt, werd ontvangen door een supportagent.

Oplossing aangeboden	U krijgt een melding als een oplossing voor een ticket dat u hebt aangemaakt, beschikbaar is.
Uw ticket werd gesloten	U krijgt een melding als een ticket dat door u werd aangemaakt, werd gesloten.
Uw ticket werd becommentarieerd	U krijgt een melding als nieuw commentaar werd toegevoegd voor een ticket dat door u werd aangemaakt.
Aanvullende informatie vereist	U wordt verwittigd als aanvullende informatie vereist is voor een ticket dat door u werd aangemaakt.
Forum	
Nieuw onderwerp binnen een gevolgde categorie	U krijgt een melding als een nieuw onderwerp werd aangemaakt binnen een sub-/categorie die u volgt.
Nieuw commentaar op een gevolgd onderwerp	U krijgt een melding als nieuw commentaar werd gegeven op een onderwerp dat u volgt.
Ideeënruimte	
Nieuw idee binnen een gevolgde categorie	U krijgt een melding als een nieuw idee werd toegevoegd binnen een sub-/categorie die u volgt.
Nieuw commentaar op een gevolgd idee	U krijgt een melding als nieuw commentaar werd gegeven op een idee dat u volgt.
Documentatiecentrum	
Nieuwe factuur	U krijgt een melding als een nieuwe factuur beschikbaar is om te downloaden.
Nieuwe offerte	U krijgt bericht als een nieuwe aanbieding beschikbaar is om weer te geven.
Nieuwe bestellingsbevestiging	U krijgt bericht als een nieuwe bestelling beschikbaar is om te downloaden.
Gevolgde tickets	
Oplossing aangeboden voor gevolgd ticket	U krijgt een melding als een oplossing beschikbaar is voor een ticket dat u volgt.
Het gevolgde ticket werd gesloten	U krijgt een melding als een ticket dat u volgt, gesloten werd.

Het gevolgde ticket werd becommentarieerd	U krijgt een melding als nieuw commentaar werd gegeven op een ticket dat u volgt.
Aanvullende informatie vereist voor gevolgd ticket	U krijgt een melding als aanvullende informatie vereist is voor een ticket dat u aanmaakt.

Gebruikersmenu

In de rechterbovenhoek van de header van de toepassing kunt u het gebruikersmenu openen.



Als u naar *Mijn profiel* navigeert, ziet u twee tabbladen.

Mijn profielgegevens **Adres**

Als u *Mijn profielgegevens* selecteert, kunt u uw profielgegevens bekijken en downloaden of uw account deactiveren. Om uw huidige adresgegevens te zien kunt u eenvoudig op *Adres* klikken.

Hier vindt u ook de optie om uw meldingsinstellingen te openen.

Bovendien hebt u de mogelijkheid om de taal te wijzigen en te kiezen tussen acht talen. De taal wordt daarna direct gewijzigd.

Tenslotte kunt u uitloggen via het gebruikersmenu.

Via de footer hebt u toegang tot de algemene voorwaarden, het privacybeleid, het contactformulier en het CGM-impressum. Daar kunt u alle informatie bekijken die u tijdens de registratie hebt aanvaard en contact opnemen met het CGM Customer World-team wanneer u ondersteuning nodig hebt.

3.1 Helpcentrum

In deze zone kunt u tickets aanmaken en alle open en reeds gesloten tickets bekijken. Bovendien kunt u uw aangemaakte tickets aanvullen, commentaar geven op support, feedback geven en de respectievelijke verwerkingsstatus weergeven.

Belangrijk: U kunt niet alleen uw eigen tickets zien, maar ook de tickets die voor uw hele organisatie werden aangemaakt.

Het Helpcentrum is onderverdeeld in de volgende vier verschillende gebieden:

- *Mijn tickets*
- *Een ticket aanmaken*
- *Kennisbank*
- *Downloadzone*

3.1.1 Een ticket aanmaken

Als u een ticket wilt openen om een probleem op te lossen of een vraag te stellen, opent u de sectie *Oplossing zoeken*.

Als u producten van verschillende bedrijfseenheden hebt gekocht, moet u eerst de bedrijfseenheid selecteren waarvoor het ticket is bedoeld. Als voor de geselecteerde bedrijfseenheid een opgeslagen supportcontact beschikbaar is, opent zich aan de rechterkant van het scherm een gebied met de contactgegevens. U kunt dat gebied sluiten.

Om uw probleem in een vroeg stadium te verkleinen en u direct door te sturen naar het juiste supportteam, selecteert u de juiste categorieën voor uw ticket.

Na het selecteren van de categorieën, ziet u het ticketformulier waar u meer gedetailleerde informatie kunt geven over uw verzoek.

Als u tot meerdere organisaties behoort, kunt u eerst de organisatie selecteren waarvoor het ticket bestemd is. Behoort u als klant tot slechts een organisatie, dan vervalt dit keuzemenu. In de titel kunt u het onderwerp van het ticket ingeven en vervolgens in de omschrijving gedetailleerder ingaan op het probleem. In het veld *CC-Ontvanger* kunt u iemand opgeven die ook met dat probleem te maken heeft of die u op de hoogte wilt brengen van het aangemaakte ticket. U hebt ook de mogelijkheid om een prioriteit te kiezen tussen *Laag*, *Gemiddeld* of *Hoog* en zo de supportmedewerkers te informeren over de dringendheid van uw verzoek. Afhankelijk van de bedrijfseenheid waar u het ticket aanmaakt, kunt u kiezen of u een support- of serviceverzoek wilt indienen. Eveneens afhankelijk van de bedrijfseenheid, hebt u de optie om een externe referentie op te geven in een vrij tekstveld. U kunt dan achteraf de referentie opzoeken via de ticketzoekbalk.

U kunt tot vijf bijlagen met een maximale grootte van 50 MB elk uploaden via drag & drop of uploaden.

Nadat u op *Verzenden* hebt geklikt, wordt u doorgestuurd naar de *Mijn tickets*-zone en kunt u de status en de historiek van het ticket bekijken. Verdere functionaliteiten van deze zone worden uitgelegd in de volgende sectie.

Gelieve uw aanvraag in te dienen.

Titel *

CC-ontvanger

Prioriteit
Laag

 Bijlagen toevoegen

Houd er rekening mee dat alle persoonlijke gegevens moeten worden verwijderd of geredigeerd.

Beschrijving *

VERZENDEN

ANNULEREN

3.1.2 Ticketcategorieën bewerken

Als u tijdens het aanmaken van een ticket irrelevante categorieën te zien krijgt, kunt u die verbergen door op het filtericoon te klikken.

Kies een categorie 

Er opent zich nu een pop-upvenster met een overzicht van alle categorieën (of subcategorieën). Klik op het icoon met het doorgestreepte oog om categorieën te verbergen. Verborgene categorieën worden grijs gekleurd. Om verborgene categorieën opnieuw te tonen, klikt u op het icoon met het oog.

CATEGORIEFILTER

Installatie / Configuratie 	Database 
eHealth 	Overige 
Covid 	Oxyboxy 

SLUITEN

Als er verborgen categorieën zijn, is de filter ingevuld.



3.1.3 Mijn tickets

Als u de status van reeds ingediende tickets wilt weergeven, dan kunt u *Mijn Tickets* selecteren in het menu dat getoond wordt aan de linkerkant van het scherm. Hier ziet u alle tickets van uw organisatie.

Deze pagina is onder te verdelen in drie secties. Aan de linkerkant is er de ticketlijst. In het midden ziet u de ticketinhoud en aan de rechterkant kunt u de ticketinformatie weergeven.

In de ticketlijst ziet u de titel, SAP-ID, aanmaakdatum, prioriteit en status (d.m.v. een icoon) van elk ticket. Als u over het statusicoontje navigeert, ziet u een korte beschrijving van de status. Als dat voor u niet voldoende is om de status te begrijpen, kunt u nog steeds de meer gedetailleerde beschrijving van de status zien in het ticketinformatietabblad aan de rechterkant.

De status die verwacht dat u reageert is de status *Oplossing aangeboden*, die wordt weergegeven door een gloeilampje. Als de supportagent deze status heeft ingesteld, dan ziet u een mogelijke oplossing voor het probleem in het ticket. Als u dat wilt accepteren, dan kunt u de oplossing accepteren via de knop *Accepteren/Weigeren*.

Er zijn twee verschillende werkbalken op de *Mijn tickets*-pagina, gescheiden door een grijze verticale lijn.



De werkbalk links bevat knoppen die acties op de ticketlijst uitvoeren. De werkbalk rechts bevat knoppen die acties voor het huidige weergegeven ticket uitvoeren.

U kunt een kleine beschrijving van elke knop zien als u er met de muis erover navigeert.

Laten we elke knop een voor een doorlopen.

De *Vernieuwen*-knop actualiseert de ticketlijst. Het zal alles ophalen dat aan uw ticket werd aangepast, inclusief bijvoorbeeld statusupdates of nieuwe opmerkingen.

De *Filter*-knop laat u toe om de getoonde tickets in de ticketlijst te filteren. Het laat u toe om de filters weer te geven en te selecteren. U hebt de mogelijkheid om te filteren op de volgende informatie:

- Ticketstatus
- Prioriteit van het ticket
- Ticketklasse (enkel beschikbaar voor sommige bedrijfseenheden)

- Organisatie (enkel als u behoort tot verschillende organisaties)
- Auteur van het ticket
- Ticketcategorie
- Datum van aanmaak
- Ongelezen tickets
- Gevolgde tickets

Als u de geselecteerde filter wilt gebruiken, kunt u de filter opslaan door op de *OK*-knop te klikken of terug te gaan naar de standaardfilter door op *Reset* te klikken. Nadat u de filter hebt opgeslagen, is het icoon blauw gevuld. Dat geeft aan dat de filter actief is.



Filter

Met de *Sorteren*-knop kunt u de manier waarop de tickets gesorteerd worden, aanpassen. De sorteerrichting kan aangepast worden via de *Oplopend/Aflopend*-knop. U kunt sorteren met behulp van de volgende criteria:

- Volgens aanmaakdatum
- Volgens updatedatum
- Volgens titel
- Volgens prioriteit

De filter- en sorteerinstellingen worden in de browser opgeslagen. Als u uitlogt en opnieuw inlogt worden de instellingen opgeslagen. Enkel als u de browser wisselt, worden de instellingen gereset.

De *Status*-knop werkt als een snelfilter die bepaalde ticketstatussen groepeerd. Houd er rekening mee dat deze knop niet beschikbaar is voor alle gebruikers en geactiveerd moet worden door uw bedrijfseenheidbeheerder. U kunt kiezen tussen de volgende filters:

- Alle tickets
- Open tickets
- Tickets in ontwikkeling
- Gesloten tickets

De knop *Lijst exporteren* exporteert uw huidige gefilterde tickets naar een Excelbestand dat alle ticketgegevens bevat behalve de inhoud van de tickets.

Afhankelijk van de situatie verschijnen er verschillende knoppen op de rechterwerkbalk die acties bevat die betrekking hebben op het huidige geselecteerde ticket.

Met de *Ticket exporteren*-knop kunt u alle ticketinformatie, inclusief de ticketinhoud, exporteren naar een Excelbestand.

Met de *Delen*-knop kunt u tickets delen met uw collega's. Als u op de knop drukt, opent zich een modalvenster waar u de e-mailadressen van de collega's met wie u het ticket wilt delen, kunt ingeven. Zij ontvangen dan een e-mailmelding met een link naar het gedeelde ticket. Als zij ook een Customer World-account hebben, zullen zij ook een in-app-melding ontvangen.

Als u op de hoogte gehouden wilt worden van tickets die niet door uzelf, maar door een van uw collega's werden aangemaakt, kunt u op de *Volgen*-knop drukken. Druk op *Niet meer volgen* om het volgen van een ticket te stoppen. In de meldingsinstellingen, in de sectie *Gevolgde Tickets*, kunt u de gevallen waarbij u op de hoogte wilt worden gebracht van gevolgde tickets, aanpassen. U kunt filteren op al uw gevolgde tickets met behulp van de ticketfilter.

Zolang het ticket nog niet gesloten is, kunt u feedback op het ticket geven met de *Antwoord*-knop. Als er een oplossing werd gegeven voor uw ticket, kunt u de oplossing aanvaarden of weigeren. Als het ticket gesloten is, kunt u de ontvangen dienst beoordelen via de *Beoordelen*-knop.

Onder de werkbalk aan de rechterkant bevindt zich een zoekbalk. Daar kunt u zoeken naar een ticket-ID, naar een titel of de externe referentie van een ticket door eerst de tekst in te typen en daarna op de enter-toets van uw toetsenbord te drukken. Momenteel wordt geen rekening gehouden met de inhoud van het ticket bij het zoeken. Alle tickets die aan het opgegeven zoekcriterium voldoen, worden nadien in de ticketlijst getoond. Het zoeken kan worden gedeactiveerd via de X of wordt automatisch gereset zodra u de filtering wijzigt.

 Zoek naar de titel en het ID van het ticket

Tussen de zoekbalk en de bovenkant van de ticketlijst, ziet u een ticket-teller. Dat is het aantal tickets dat overeenstemt met de huidige filter.

Mijn tickets (3)

3.1.4 Kennisbank

Voordat u een nieuw ticket aanmaakt, kunt u proberen een antwoord op uw probleem te vinden in de kennisbank. In die zone hebben we artikelen over veelgestelde vragen en hun bijbehorende antwoorden gesorteerd op elke categorie. Om toegang te krijgen tot die zone selecteert u *Kennisbank* in het menu aan de linkerkant van het scherm. U kunt naar de titels van de artikelen zoeken met behulp van de grote zoekbalk in het midden van het scherm. U kunt ook de categorie selecteren waarin u geïnteresseerd bent en binnen de categorie naar passende artikelen zoeken. Als u producten van meerdere bedrijfseenheden hebt gekocht, ziet u meerdere tabbladen met categorieën van de overeenstemmende bedrijfseenheden.

Klik op de overeenstemmende tabbladen om te wisselen tussen bedrijfseenheden.

KNOWLEDGE BASE

Hoe kunnen wij u helpen? ⁱ

[Barista Software](#)
[Compufit](#)

Er zijn momenteel geen categorieën.

Na het selecteren van een artikel op deze pagina wordt u doorverwezen naar een nieuwe pagina waar u het geselecteerde artikel kunt bekijken en door de andere artikelen en categorieën kunt bladeren.

3.1.5 Downloadzone

Als uw bedrijfseenheid u een aantal downloadbestanden wilt leveren met betrekking tot uw producten (bv. handleidingen, patches, ...) of gewoon algemene informatie over de bedrijfseenheid, zullen die bestanden beschikbaar zijn in de downloadzone.

Net zoals in de kennisbank kunt u de categorie selecteren waarin u geïnteresseerd bent en de verschillende downloaditems weergeven. Om een gedetailleerde weergave van een item te zien en de bestanden te downloaden, klikt u op het item.

Een sloticoon op een categorie geeft aan dat de categorie alleen zichtbaar is voor geselecteerde klanten:

This category is private



This category is public

3.2 Ideeënruimte

In de ideeënruimte hebt u de mogelijkheid om ideeën voor CGM-producten te ontwikkelen en te stemmen op andere ideeën van klanten. Bovendien kunt u in deze zone ook de uitvoering ervan volgen.

Belangrijk: De ideeënruimte is een optionele zone, die mogelijk niet geactiveerd is.

Om toegang te krijgen tot de ideeënruimte kunt u *Ideeënruimte* selecteren vanuit het dashboard of de menubalk. Op de eerste pagina krijgt u een overzicht van de meest recente en meest gestemde ideeën.

In de Ideeënruimte zijn er verschillende acties die u kunt uitvoeren:

- U kunt uw eigen ideeën aanmaken
- U kunt ideeën van anderen zien

- U kunt stemmen op ideeën
- U kunt ideeën volgen om op de hoogte gesteld te worden over updates van gevolgde ideeën
- U kunt categorieën volgen, om op de hoogte gesteld te worden over nieuwe onderwerpen binnen een categorie

3.2.1 Aanmaak van nieuwe ideeën

Eerst kiest u een categorie waarvoor u een idee wilt aanmaken. Binnen de categorie zelf kunt u dan ook controleren of het idee misschien al bestaat. Bovenaan elke categorie vindt u de *Nieuw onderwerp*-knop waarmee u een nieuw idee kunt aanmaken. Daar dient u enkel een titel en beschrijving toe te voegen en u hebt ook de mogelijkheid om de opmaak van de tekst aan te passen of bijlagen toe te voegen

Nadat u de idee hebt aangemaakt, wordt het bovenaan de pagina van de betreffende categorie weergegeven en ook onder *Recente onderwerpen* op de bestemmingspagina.

3.2.2 Mijn ideeën verwijderen

U kunt ideeën die u zelf aangemaakt hebt verwijderen, door op het prullenbak-icoon te klikken.

3.2.3 Mijn ideeën filteren

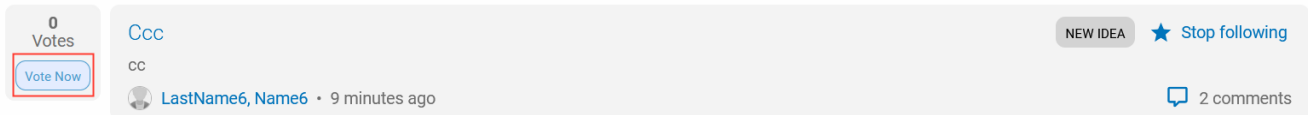
Als u alleen de ideeën wilt zien die u zelf hebt aangemaakt, kunt u het selectievakje *Mijn ideeën* bovenaan elke categorie inschakelen.

IDEA SPACE



3.2.4 Stemmen op ideeën

Als u het idee dat een gebruiker heeft gepost goed vindt, kunt u erop stemmen. Er zijn twee plaatsen waar u op een idee kunt stemmen. Als u niet op het idee hebt geklikt, is er een stemknop.



En ook als u op het specifieke idee klikt, ziet u een stemknop. U kunt uw stem ook ongedaan maken door opnieuw op dezelfde knop te klikken.

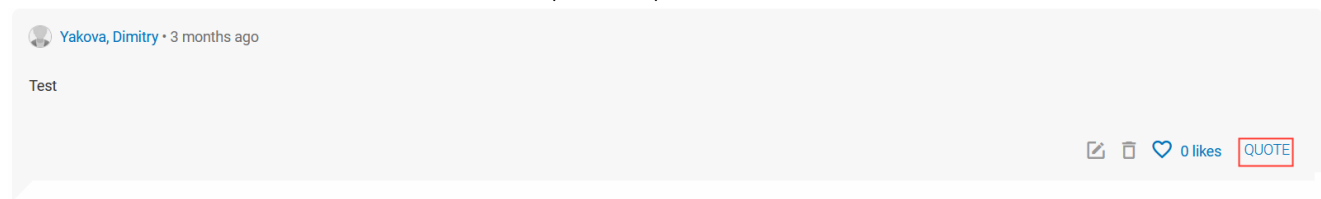
3.2.5 Feedback

In de ideeënruimte kunt u ideeën van andere gebruikers becommentariëren. Om dat te doen, opent u het overeenstemmende idee om het commentaarveld in de onderste zone te kunnen invullen. U kunt daar ook bijlagen toevoegen. Er zijn ook ideeën die vergrendeld zijn voor verder commentaar. Dat kan worden ingesteld door de moderator van de ideeënruimte. In dat geval krijgt u hierover informatie te zien en wordt het commentaarformulier verborgen.

Belangrijk: Ideeën en feedback kunnen bewerkt worden door onze moderatoren als ze onjuiste of verboden inhoud bevatten. Als een reactie werd bewerkt door een moderator, zult u dat zien.

3.2.6 Citeren

U kunt commentaar dat andere gebruikers hebben toegevoegd citeren, om te verwijzen naar iets dat zij in hun commentaar hebben vermeld. Doe dat door op de knop *Citeren* te klikken.



3.2.7 Mijn feedback verwijderen/bewerken

U kunt feedback die u zelf hebt toegevoegd verwijderen/bewerken, zelfs nadat die werd aangemaakt of op een later tijdstip. Om dat te doen, kunt u simpelweg het prullenbak-/bewerkingsicoontje gebruiken dat verschijnt als u met uw muis over een commentaar navigeert.

3.2.8 Ideeën en categorieën volgen

U hebt ook de mogelijkheid om ideeën te volgen. Hiervoor kunt u op de ster *Volgen* klikken. U ontvangt dan een melding voor elk nieuw commentaar op het idee, volgens uw aangepaste meldingsinstellingen, en de ideeën worden weergegeven op de homepagina voor toegang. U kunt het volgen op elk gewenst moment ongedaan maken door op de knop *Niet meer volgen* te klikken.

Het is ook mogelijk om een hele categorie te volgen. Om dat te doen, moet u de betreffende categorie openen en in het bovenste gedeelte op de knop *Volgen* klikken. Daar krijgt u ook verdere uitleg over welke functionaliteit achter de knop verborgen zit.

3.3 Documentatiecentrum

Het *Documentatiecentrum* biedt u de mogelijkheid om verschillende belangrijke documenten met betrekking tot uw zakenrelatie met CompuGroup Medical weer te geven.

Om toegang te krijgen tot het *Documentatiecentrum*, kunt u *Documentatiecentrum* vanuit het dashboard of vanuit de menubalk selecteren. In eerste instantie ziet u uw facturen.

Wij bieden vier verschillende soorten documenten aan die toegankelijk zijn door op de tabbladen in het linkermenu te klikken:

- Facturen
- Contracten
- Andere bevestigingen
- Offertes

3.3.1 Factuuroverzicht

In het factuuroverzicht kunnen gebruikers met een beheerderrol hun facturen van de afgelopen 12 maanden weergeven.

In deze rubriek ziet u uw facturen van de laatste 12 maanden.

FACTUUROVERZICHT ↓ ⚙

☐	Factuur-ID	Datum ↓	Nettowaarde	Btw-bedrag	Totaal bedrag	Factuurtype
☐	8810069588	17 aug. 2022	US\$ 324,48	US\$ 68,14	US\$ 392,62	Creditnota

Artikelen per pagina 10 1 - 1 of 1 |< < > >|

Hier zijn de volgende gegevens beschikbaar:

- Betalingsstatus
- Factuur-ID
- Datum
- Nettowaarde
- Btw-bedrag
- Totaalbedrag
- Factuurtype

U kunt uw facturen ook downloaden. Als u een afzonderlijke factuur wilt downloaden, navigeert u over de factuur en klikt u op het blauwe downloadsymbool aan de rechterkant. Als u meerdere facturen wilt downloaden, selecteert u de gewenste facturen via het selectievakje en klikt u vervolgens op de downloadknop bovenaan de tabel. Om alle facturen in een keer te selecteren, klikt u op het volgende selectievakje:

INVOICE OVERVIEW (19 SELECTED)

☒	Invoice ID
☒	9

Als geen factuur werd geselecteerd, is het selectievakje leeg.



Indien een deelverzameling van de facturen wordt geselecteerd, wordt dit aangegeven met een min-symbool.



Bovendien kunt u de facturen filteren. Klik hiervoor op het filtersymbool rechts bovenaan de tabel.

4 Administratie

Voor de administratie van uw medewerkers is er een administratie-interface in CGM Customer World. Om u als beheerder van CGM Customer World in te schakelen, hebben wij naar u via e-mail een activeringscode verzonden. Nadat u deze code tijdens de registratie hebt ingegeven, krijgt u toegang tot de administratiezone.

ADMINISTRATIE

Zoek naar een specifieke gebruiker...

ADMINISTRATIE

Gebruikersoverzicht

NAAM	E-MAIL	KLANTEN ID:	ROL	GEREGISTREERD	
		11613002	Business Unit administrator	09.08.2022	Volledig profiel >
		11613002	Account administrator	09.08.2022	Volledig profiel >
		11613002	Business Unit administrator	04.08.2022	Volledig profiel >
		11613002	Account administrator	04.08.2022	Volledig profiel >

4.1 Administratie

In het beheermenu kunt u alle medewerkers van uw organisatie weergeven en beheren. Als een nieuwe medewerker zich aanmeldt bij CGM Customer World, moet u hem/haar activeren. U kunt dit proces starten door op *Activering* te klikken.

Voor elke gebruiker kunt u kiezen tussen 3 gebruikersrollen:

1. **Accountbeheerder:** De accountbeheerder heeft toegang tot alle zones van Customer World en heeft toestemming om andere gebruikers in of uit te schakelen.
2. **Accountgebruiker:** De accountgebruiker heeft geen toegang tot het beheerdersmenu. De gebruiker kan hoogstens het helpcentrum, het forum en de deelruimte gebruiken. Dat is afhankelijk van de kenmerken die uw bedrijfseenheid u heeft toegekend.
3. **Volwaardige gebruiker:** De volwaardige gebruiker heeft alle toestemmingen, zoals de accountgebruiker en heeft bovendien toegang tot het documentatiecentrum.

Belangrijk: Gebruik enkel de administratierol voor geselecteerde gebruikers die toestemmingen hebben om facturen weer te geven en andere gebruikers te beheren.

Een lijst van alle toestemmingen voor gebruikers kan gevonden worden in *Volledig profiel* in de beheerderszone. Hier kunt u ook de rol van bestaande gebruikers aanpassen.